

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN MUTU LAYANAN  
AKADEMIK TERHADAP EFEKTIVITAS PELAPORAN KEGIATAN  
MAHASISWA KULIAH KERJA NYATA DI UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
Y O G Y A K A R T A

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun oleh:

**Niken Ananda Praptiwi**

NIM: 22104090046

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2026**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Niken Ananda Praptiwi  
NIM : 22104090046  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN MUTU LAYANAN AKADEMIK TERHADAP EFEKTIVITAS PELAPORAN KEGIATAN MAHASISWA KULIAH KERJA NYATA DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA" adalah asli hasil penelitian peneliti sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 24 Februari 2026  
Yang menyatakan

  
Niken Ananda Praptiwi  
22104090046

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI DARI PEMBIMBING

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI DARI PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan pembimbingan, maka kami selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Niken Ananda Praptiwi

NIM : 22104090046

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN MUTU LAYANAN AKADEMIK TERHADAP EFEKTIVITAS PELAPORAN KEGIATAN MAHASISWA KULIAH KERJA NYATA DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 24 Februari 2026

Dosen Pembimbing Skripsi

Rinduan Zain, S. Ag., M. A.  
NIP. 19700407 199703 1 001

## SURAT KETERANGAN BERJILBAB

### SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Niken Ananda Praptiwi

NIM : 22104090046

Jenjang : S1

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini saya menyatakan tidak akan menuntut atas foto dengan menggunakan jilbab dalam ijazah S1 kepada pihak:

Jenjang : S1

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Jika suatu hari nanti terdapat instansi yang menolak ijazah tersebut karena penggunaan jilbab, Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 24 Februari 2026

Mahasiswa



Niken Ananda Praptiwi

22104090046

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# SURAT PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jl. Marsda Adisucipto Teip. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-859/Un.02/DT/PP.00.9/03/2026

Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN MUTU LAYANAN AKADEMIK TERHADAP EFEKTIVITAS PELAPORAN KEGIATAN MAHASISWA KULIAH KERJA NYATA DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **NIKEN ANANDA PRAPTIWI**  
Nomor Induk Mahasiswa : **22104090046**  
Telah diujikan pada : **Rabu, 04 Maret 2026**  
Nilai ujian Tugas Akhir : **A-**

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Kema Sihang  
Rindan Zain, S.Ag. MA.  
SIGNED

Valid ID: 09a6c1d1564



Pengaji I  
Dr. Kalsum Nur Hayati, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 09a6c1d1564



Pengaji II  
Heru Sulisty, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 09a6c1d1564



Yogyakarta, 04 Maret 2026  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Prof. Dr. Sigit Pamama, S.Pd.I., M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 09a6c1d1564

## MOTTO

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan.”

– Q.S. Al ‘Alaq: 1<sup>1</sup>

*“Dubito, ergo cogito, ergo sum.”*

*(I doubt, therefore I think, therefore I am)*

– René Descartes<sup>2</sup>

*“God never asked you to stop thinking, people did.”*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> “Surah Al-‘Alaq - 1-5 - Quran.com,” diakses 1 Maret 2026, <https://quran.com/al-alaq/1-5?translations=131%2C33>.

<sup>2</sup> René Descartes, *A Discourse on Method* (The Project Gutenberg, 2008), <https://ia801906.us.archive.org/17/items/rmcg0001/Descartes-Discourse-a1.pdf>.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Persembahan Skripsi untuk:

Almamater

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Mutu Layanan Akademik terhadap Efektivitas Pelaporan Kegiatan Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta". Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi suri tauladan bagi setiap umat muslim.

Peneliti menyadari bahwa selama menyelesaikan penulisan Skripsi ini, peneliti banyak menerima bimbingan, arahan, motivasi, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

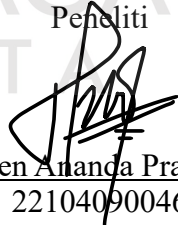
1. Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd.I., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan beserta jajarannya.
2. Ibu Siti Nur Hidayah, M.A., Ph.D., selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta arahan selama peneliti menjadi mahasiswi Prodi MPI.
3. Bapak Irwanto, M.Pd., selaku Sekretaris Prodi MPI sekaligus Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta arahan selama peneliti menjadi mahasiswi Prodi MPI.
4. Bapak Rinduan Zain, S.Ag., M.A., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah banyak memberikan ilmu, motivasi, arahan, serta bimbingan selama penyusunan Skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.
5. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu peneliti dalam hal administratif selama menjalankan studi.
6. Dr. Abdul Qoyum, S.E.I., M.Sc.Fin., selaku Ketua LPPM UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian kepada peneliti; serta seluruh pegawai LPPM UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Kedua orang tua tercinta, Ibu Endang Puji Dwi Astuti dan Bapak Suprpto, yang tidak pernah berhenti memberikan doa, restu, motivasi, dan kasih sayang yang tak terhingga serta memberikan dukungan dalam bentuk moril maupun materil. Skripsi ini peneliti dedikasikan untuk Ibu dan Bapak yang telah berhasil mengantarkan putri sulungnya meraih gelar sarjana pertama di keluarga. Semoga Allah senantiasa melimpahkan kesehatan dan usia yang berkah bagi kalian, agar kita bisa merayakan lebih banyak keberhasilan bersama di hari-hari mendatang.

8. Adik laki-laki tersayang, Muchlas Praptawinata, yang sudah tumbuh dewasa dan bisa diandalkan kakaknya. Terima kasih sudah berkenan menggantikan peran kakak di rumah untuk menemani Ibu selama kakak di perantauan. Tumbuhlah lebih baik setiap harinya, jadilah lebih baik dibanding kakakmu.
9. Annisa Itsna Nur'aini, Risma Rahmawati, Warni Dwi Astuti, Sabrina Nurhalisa, Desrini Prapti Nurrohmah, Muh. Hilban Baihaqi Rama Futra. Apresiasi terdalam peneliti sampaikan kepada kalian yang telah menjadi *support system* selama masa-masa sulit. Terima kasih telah menemani dan memotivasi peneliti untuk bangkit kembali. Semoga segala kebaikan senantiasa melingkupi dimanapun kalian berada.
10. Keluarga besar "HOMIES", Mutiara Tsani, Arif Ihsannudin, Arif Abdurravif, Afifah Afra, Shifwa Najla, Salma Aulia, Vifinatasya, Naila Aniqotun, Mala Kamalia, Nurul Mutiah, Fathima Alfi, Najwa Husna, Ahmad Ulin, Sayid Alwan, Haris Masduqi, Saddam Husein. Terima kasih sudah menjadi rumah berkumpul yang hangat dan menyenangkan, segala memori tidak terlupakan selama perkuliahan hingga kita bisa menggandeng gelar S. Pd. bersama. Meskipun setelah ini akan melanjutkan kehidupan masing-masing di tempat yang berbeda, peneliti sangat bersyukur bisa menjadi bagian dari kalian. *See you on top, homies!*
11. Keluarga besar mahasiswa/i MPI 2022 "Asteration", yang membuat masa perkuliahan semakin berkesan. Semoga kalian menemukan jalan kesuksesan yang diimpi-impikan.

Semoga amal kebaikan mereka mendapat ridho dan rahmat dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, untuk itu kritik dan saran sangat diperlukan guna perbaikan Skripsi ini agar lebih layak dipublikasikan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 10 Februari 2026  
Peneliti

  
Niken Ananda Praptiwi  
22104090046

## ABSTRAK

**Niken Ananda Praptiwi**, *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Mutu Layanan Akademik terhadap Efektivitas Pelaporan Kegiatan Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2026.

Latar belakang penelitian ini bermula dari ketertarikan peneliti terhadap pemanfaatan sistem informasi dalam program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam konteks kinerja organisasi, untuk memberikan hasil yang maksimal diperlukan adanya integrasi antara aspek teknis dan aspek sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan, korelasi, serta pengaruh antara kualitas sistem informasi (X) terhadap efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN (Y) dimediasi oleh mutu layanan akademik (Z).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dilakukan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan populasi sebanyak 2.993 mahasiswa KKN Angkatan 117. Pengambilan jumlah sampel didasarkan pada rumus slovin yang menghasilkan sejumlah 352 sampel, penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *simple random sampling* dengan membagi rata sampel berdasarkan fakultas. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan skala Likert 5 point (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan *crosstabs*, uji korelasi bivariat, uji korelasi parsial, uji regresi linear sederhana dan uji regresi linear berganda dengan bantuan *software* IBM SPSS Statistics 27.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai korelasi bivariat ( $r_{yx}$ ) yaitu 0.438 lebih besar dari pada nilai korelasi parsial ( $r_{yx.z}$ ) yaitu 0.251 ( $r_{yx} > r_{yx.z}$ ). Artinya, secara statistik terbukti bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN ketika dimediasi oleh mutu layanan akademik dengan angka kepercayaan 95%. Hasil analisis regresi memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN dibandingkan mutu layanan akademik melalui persamaan:  $Y = 42,158 + 0,152X + 0,073Z$ . Koefisien determinasi ( $R^2$ ) senilai 0.201 memiliki arti bahwa kualitas sistem informasi dan mutu layanan akademik secara bersama-sama mampu menjelaskan variabilitas efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN sebesar 20,1%, sedangkan sisanya sebesar 79,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** kualitas sistem informasi, mutu layanan akademik, efektivitas pelaporan kegiatan, kuliah kerja nyata.

## ABSTRACT

**Niken Ananda Praptiwi**, The Influence of Information System Quality and Academic Service Quality on the Effectiveness of Student Activity Reporting at the Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta. *Thesis. Yogyakarta: Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta. 2026.*

*The background to this research stems from the researcher's interest in the use of information systems in Community Service Programs (KKN) at UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. In the context of organizational performance, achieving optimal results requires integration between technical and social aspects. This study aims to analyze the relationship, correlation, and influence between information system quality (X) and the effectiveness of student KKN activity reporting (Y), mediated by academic service quality (Z).*

*This study uses a quantitative approach conducted at UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta with a population of 2,993 KKN students from Batch 117. The number of samples was taken based on the Slovin formula which resulted in a total of 352 samples, the sample determination was determined using a simple random sampling technique by dividing the sample equally based on the faculties. Data were collected by distributing questionnaires to respondents using a 5-point Likert scale (1 = Strongly Disagree to 5 = Strongly Agree). The data obtained were then analyzed using crosstabs, bivariate correlation tests, partial correlation tests, simple regression tests, and multiple regression tests using IBM SPSS Statistics 27 software.*

*The analysis results showed that the bivariate correlation value ( $r_{yx}$ ), at 0.438, was greater than the partial correlation value ( $r_{yx.z}$ ), at 0.251 ( $r_{yx} > r_{yx.z}$ ). This means that statistically, information system quality influences the effectiveness of student KKN activity reporting when mediated by academic service quality, with a 95% confidence interval. The regression analysis results support this finding by indicating that information system quality has a greater contribution to increasing the effectiveness of student KKN activity reporting than academic service quality, as shown in the equation:  $Y = 42.158 + 0.152X + 0.073Z$ . The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.201 means that information system quality and academic service quality together are able to explain the variability in the effectiveness of reporting KKN student activities by 20.1%, while the remaining 79.9% is influenced by other factors not examined in this study.*

**Keywords:** *information system quality, academic service quality, effectiveness of activity reporting, community service program.*

## DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN MUTU LAYANAN AKADEMIK TERHADAP EFEKTIVITAS PELAPORAN KEGIATAN MAHASISWA KULIAH KERJA NYATA DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI DARI PEMBIMBING .....	iii
SURAT KETERANGAN BERJILBAB .....	iv
SURAT PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kegunaan Penelitian.....	9
D. Telaah Pustaka.....	10
E. Sistematika Pembahasan .....	26
BAB II LANDASAN TEORI .....	29
A. Kajian Teori.....	29
B. Kerangka Pikir .....	40
C. Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
C. Populasi dan Sampel .....	46
1. Populasi.....	46

2. Sampel.....	46
D. Variabel Penelitian .....	50
E. Definisi Operasional.....	51
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....	56
G. Validitas dan Reliabilitas Data .....	59
1. Uji Validitas.....	59
2. Uji Reliabilitas .....	62
H. Teknik Analisis Data .....	64
1. Analisis Deskriptif .....	64
2. Analisis Inferensial (Pengujian Hipotesis).....	66
3. Uji Regresi Linear .....	68
<b>BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN DAN ANALISIS KORELASI ANTARA KUALITAS SISTEM INFORMASI SERTA MUTU LAYANAN AKADEMIK TERHADAP EFEKTIVITAS PELAPORAN KEGIATAN MAHASISWA KKN UIN SUNAN KALIJAGA .....</b>	<b>69</b>
A. Gambaran Umum LPPM UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....	69
B. Deskripsi Data.....	75
1. Komposisi Sampel .....	75
2. Distribusi Frekuensi Data.....	77
3. <i>Crosstabs</i> (Tabel Silang) .....	80
C. Deskripsi Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (X), Mutu Layanan Akademik (Z), dan Efektivitas Pelaporan Kegiatan Mahasiswa KKN (Y).....	96
1. Analisis Korelasi Bivariat .....	96
2. Analisis Korelasi Parsial .....	101
3. Analisis Regresi Linear .....	107
D. Perbandingan antara Hasil Temuan Lapangan dan Telaah Pustaka .....	116
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>121</b>
A. Kesimpulan .....	121
B. Saran.....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>124</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>143</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Faktor dan Kriteria McCall .....	31
Tabel 3.1: Daftar Jumlah Mahasiswa KKN 117 .....	48
Tabel 3.2: Daftar Random Sampling Fakultas Adab dan Ilmu Budaya .....	48
Tabel 3.3: Daftar Random Sampling Fakultas Dakwah dan Komunikasi .....	48
Tabel 3.4: Daftar Random Sampling Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan .....	49
Tabel 3.5: Daftar Random Sampling Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....	49
Tabel 3.6: Daftar Random Sampling Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora .....	49
Tabel 3.7: Daftar Random Sampling Fakultas Sains dan Teknologi.....	49
Tabel 3.8: Daftar Random Sampling Fakultas Syariah dan Hukum .....	49
Tabel 3.9: Daftar Random Sampling Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam	50
Tabel 3.10: Tabel Interval Variabel Kualitas Sistem Informasi.....	52
Tabel 3.11: Tabel Interval Variabel Mutu Layanan Akademik.....	54
Tabel 3.12: Tabel Interval Variabel Efektivitas Pelaporan Kegiatan Mahasiswa KKN .....	55
Tabel 3.13: Pemberian Skor Skala Likert .....	57
Tabel 3.14: Kisi-Kisi Variabel Kualitas Sistem Informasi .....	58
Tabel 3.17: Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem Informasi.....	60
Tabel 3.18: Uji Validitas Variabel Mutu Layanan Akademik.....	61
Tabel 3.19: Uji Validitas Variabel Efektivitas Pelaporan Kegiatan Mahasiswa KKN .....	62
Tabel 3.20: Kriteria Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 3.21: Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem Informasi .....	63
Tabel 3.22: Uji Reliabilitas Variabel Mutu Layanan Akademik .....	63
Tabel 3.23: Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas Pelaporan Kegiatan Mahasiswa KKN .....	64
Tabel 3.24: Tingkat Korelasi dan Hubungan.....	67
Tabel 4.1: Komposisi Sampel Berdasarkan Fakultas .....	75
Tabel 4.2: Komposisi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.3: Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Sistem Informasi.....	77
Tabel 4.4: Distribusi Frekuensi Data Variabel Mutu Layanan Akademik.....	78
Tabel 4.5: Distribusi Frekuensi Data Variabel Efektivitas Pelaporan Kegiatan Mahasiswa KKN .....	79
Tabel 4.6: Tabel Silang Fakultas dan Kualitas Sistem Informasi.....	80

Tabel 4.7: Tabel Silang Jenis Kelamin dan Kualitas Sistem Informasi .....	84
Tabel 4.8: Tabel Silang Fakultas dan Mutu Layanan Akademik.....	86
Tabel 4.9: Tabel Silang Jenis Kelamin dan Mutu Layanan Akademik .....	90
Tabel 4.10: Tabel Silang Fakultas dan Efektivitas Pelaporan Kegiatan.....	91
Tabel 4.11: Tabel Silang Jenis Kelamin dan Efektivitas Pelaporan Kegiatan.....	95
Tabel 4.12: Korelasi Bivariat antara Kualitas Sistem Informasi (X) dan Efektivitas Pelaporan Kegiatan (Y).....	97
Tabel 4.13: Tabel Silang antara Kualitas Sistem Informasi dan Efektivitas Pelaporan Kegiatan .....	98
Tabel 4.14: Chi Square .....	100
Tabel 4.15: Korelasi Kualitas Sistem Informasi, Mutu Layanan Akademik, dan Efektivitas Pelaporan Kegiatan .....	101
Tabel 4.16: Tabel Silang antara Kualitas Sistem Informasi (X), Mutu Layanan Akademik (Z), dan Efektivitas Pelaporan Kegiatan (Y).....	103
Tabel 4.17: Chi Square .....	106
Tabel 4.18: <i>Model Summary</i> .....	107
Tabel 4.19: Tabel ANOVA .....	108
Tabel 4.20: <i>Coefficients</i> .....	108
Tabel 4.21: <i>Model Summary</i> .....	110
Tabel 4.22: Tabel ANOVA .....	110
Tabel 4.23: <i>Coefficients</i> .....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: <i>McCall's Software Quality Model</i> .....	30
Gambar 2.2: Skema Hubungan Antarvariabel .....	42
Gambar 4.1: Antarmuka <i>Website KKN</i> .....	72
Gambar 4.2: Korelasi Kualitas Sistem Informasi dengan Efektivitas Pelaporan Kegiatan 98	
Gambar 4.3: Skema Korelasi Variabel X (Kualitas Sistem Informasi) dengan Variabel Y (Efektivitas Pelaporan Kegiatan) Dimediasi oleh Variabel Z (Mutu Layanan Akademik) .....	107

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Ijin Penelitian.....	144
LAMPIRAN 2 Surat Keterangan Ijin .....	145
LAMPIRAN 3 Bukti Seminar Proposal.....	146
LAMPIRAN 4 Kartu Bimbingan Skripsi.....	147
LAMPIRAN 5 Surat Keterangan Plagiasi .....	148
LAMPIRAN 6 Sertifikat PLP .....	149
LAMPIRAN 7 Sertifikat KKN .....	150
LAMPIRAN 8 Sertifikat ICT.....	151
LAMPIRAN 9 Sertifikat TOEC/TOEFL .....	152
LAMPIRAN 10 Sertifikat IKLA .....	153
LAMPIRAN 11 Sertifikat PKTQ.....	154
LAMPIRAN 12 Curriculum Vitae .....	155
LAMPIRAN 13 Kuesioner Penelitian .....	156
LAMPIRAN 14 Tabulasi Data Jawaban Responden .....	158
LAMPIRAN 15 Hasil Uji Validitas .....	173
LAMPIRAN 16 Hasil Uji Reliabilitas .....	178

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu komponen utama Tridharma Perguruan Tinggi adalah pengabdian kepada masyarakat, yang menempatkan perguruan tinggi sebagai lembaga yang bergerak dalam penanganan masalah-masalah masyarakat, selain sebagai pusat penelitian dan pengajaran. Menurut Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Pasal 1 Ayat 7, pengabdian kepada masyarakat adalah upaya sivitas akademika dalam memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni untuk meningkatkan mutu kehidupan bangsa dan memajukan kesejahteraan umum.<sup>3</sup> Kegiatan ini dimaksudkan agar berlangsung lama, berdaya guna, dan interaktif sehingga menumbuhkan pembelajaran bersama dan kerja sama tim, bukan sekadar upaya satu arah dari perguruan tinggi ke masyarakat. Selain itu, pengabdian kepada masyarakat berfungsi sebagai sarana untuk memadukan ilmu pengetahuan dengan praktik di lapangan dengan cara membawa kaidah-kaidah akademik ke dalam lingkungan sosial.<sup>4</sup> Menurut Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Pendidikan Tinggi, kegiatan ini juga menjadi sinyal penting

---

<sup>3</sup> Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, “Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi” (2020), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/163703/permendikbud-no-3-tahun-2020>.

<sup>4</sup> Abdul Halim Hasugian et al., “Peran Mahasiswa KKN dalam Bidang Pendidikan di Desa Bahjoga Utara,” *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI* 10, no. 2 (25 Juni 2023): 60–69, <https://doi.org/10.69896/modeling.v10i2.1736>.

bagi penilaian kinerja dosen dan akreditasi institusi.<sup>5</sup> Dengan demikian, pengabdian kepada masyarakat memegang peranan strategis dalam meningkatkan relevansi dan keberlanjutan pendidikan tinggi di masyarakat, selain sebagai persyaratan normatif.

Kuliah Kerja Nyata (KKN) merupakan salah satu bentuk program atau kegiatan yang penting dalam rangka melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi di lingkungan akademik, khususnya pada komponen pengabdian kepada masyarakat. Program tersebut merupakan contoh bentuk pendidikan yang berorientasi kepada pengalaman terjun langsung ke lapangan, dengan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk hidup bermasyarakat di luar kampus dan berperan aktif dalam mengidentifikasi serta menyikapi berbagai permasalahan yang timbul.<sup>6</sup> Bagi mahasiswa semester 6 di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, KKN merupakan mata kuliah wajib yang dilaksanakan di lokasi atau mitra tertentu selama kurang lebih 45 hari. Mahasiswa wajib menyampaikan laporan berkala meliputi laporan harian, laporan mingguan, laporan akhir, dan bukti-bukti kegiatan sebagai pertanggungjawaban akademik. Dalam hal ini, LPPM bertanggungjawab dalam mengelola dan mengawasi kegiatan KKN di lingkungan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

---

<sup>5</sup> Direktorat Pembelajaran dan kemahasiswaan, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Riset dan Teknologi, dan Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi, *Pedoman Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Bagi Perguruan Tinggi Penyelenggara Pendidikan Akademik*, 1 ed. (Jakarta, 2024).

<sup>6</sup> Siti Nurhidayah et al., "Sinergitas dan Kolaborasi terhadap Pembangunan Desa Melalui Program Kuliah Kerja Nyata di Kabupaten Bekasi," *DEVOSI* 5, no. 1 (March 29, 2024): 36–46, <https://doi.org/10.33558/devosi.v5i1.9284>.

Terdapat sejumlah tantangan teknis dan nonteknis yang kerap kali dihadapi dalam pelaksanaan program KKN sebagai salah satu bentuk pendidikan berbasis pengabdian kepada masyarakat di lapangan. Meskipun dimaksudkan sebagai wadah pendidikan kooperatif bagi mahasiswa dan masyarakat, pelaksanaan KKN kerap kali tidak sesuai harapan. Salah satunya terkait masalah administratif seperti laporan kegiatan mahasiswa. Proses pelaporan tersebut menjadi aspek penting dalam sistem manajemen akademik karena berfungsi sebagai dasar evaluasi kegiatan, bukti administratif, serta indikator keberhasilan pelaksanaan KKN.<sup>7</sup> Namun dalam praktiknya, efektivitas pelaporan seringkali menghadapi berbagai kendala, seperti keterlambatan pengumpulan laporan, kesulitan teknis dalam penggunaan sistem informasi, serta keterbatasan layanan akademik yang diberikan oleh pihak kampus. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengkaji sejauh mana kualitas sistem informasi dan mutu layanan akademik berperan dalam mendukung efektivitas manajemen pelaporan kegiatan KKN.

Banyak perguruan tinggi yang sudah menerapkan sistem informasi berbasis digital sebagai upaya untuk mengatasi sejumlah tantangan administratif dan koordinasi dalam pelaksanaan KKN<sup>8</sup>, termasuk UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam rangka mengefisienkan proses dokumentasi, pelaporan, pemantauan aktivitas mahasiswa, dan koordinasi antar kampus,

---

<sup>7</sup> Ainur Rifqi, "Regional Based KKN Management: Toward Freedom of Learning During The Covid-19 Pandemic," *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 5, no. 1 (March 31, 2021): 95–105, <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v5i1.1866>.

<sup>8</sup> Syaiful Syaiful, Mukramin Mukramin, and Solmin Paembonan, "Sistem Informasi Monitoring Kegiatan KKN dan Laporan KKN Universitas Andi Djemma," *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan* 13, no. 1 (January 20, 2025), <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i1.5606>.

dosen pembimbing lapangan (DPL), dan peserta KKN, maka dibuatlah sistem informasi ini sebagai perangkat manajemen. Awulor dkk mendefinisikan sistem informasi sebagai gabungan komponen terintegrasi yang digunakan untuk menghimpun, menyimpan, dan memproses data.<sup>9</sup> Penggunaan sistem informasi memberikan kontribusi terhadap pelaksanaan KKN dengan mengefisienkan prosedur birokrasi, mengurangi ketergantungan pada laporan manual, serta meningkatkan ketepatan waktu dan keakuratan operasional pelaporan.<sup>10</sup> Lebih jauh, kehadiran teknologi ini memungkinkan penyelenggara KKN atau LPPM untuk melakukan pemantauan secara lebih terorganisasi dan *real-time*.<sup>11</sup> Integrasi sistem informasi dalam program KKN dapat meningkatkan efisiensi waktu pelaporan dan mendorong partisipasi mahasiswa yang lebih aktif dalam mendokumentasikan kegiatan.<sup>12</sup> Oleh karena itu, salah satu langkah kunci dalam mengatasi kesulitan pelaksanaan KKN yang kompleks dan dinamis adalah dengan meningkatkan kualitas sistem informasi.

Efektivitas pelaporan tidak hanya ditentukan oleh faktor teknologi semata, melainkan juga oleh mutu layanan akademik yang mendukung

---

<sup>9</sup> Rita Ifeyinwa Awulor, Rhino Obi-Mallam, dan Nnnena Mary Chukwu, "Enhancing Organisational Decision-Making through Management Information System," *Journal of Global Social Sciences* 3, no. 11 (1 September 2022): 115–33, <https://doi.org/10.31039/jgss.v3i11.71>.

<sup>10</sup> Indri Sulistianingsih et al., "The Implementation of Kuliah Kerja Nyata Information System for Higher Education," *Jurnal Teknologi dan Ilmu Komputer Prima (JUTIKOMP)* 6, no. 1 (30 April 2023): 41–47, <https://doi.org/10.34012/jutikomp.v6i1.3561>.

<sup>11</sup> Mustaqim Makki, Subairi, and Ainur Rofiq, "Inovasi Pendampingan Digital untuk Mahasiswa KKN: Mengatasi Tantangan Geografis Dengan Monitoring dan Evaluasi Online," *Al Busyro : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, no. 2 (August 15, 2024): 102–21, <https://doi.org/10.52491/busyro.v2i2.149>.

<sup>12</sup> Nur Hidayanti et al., "Rancang Bangun Aplikasi Monitoring Kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa Berbasis Android di Universitas Banten Jaya," *Teknika: Jurnal Sains Dan Teknologi* 16, no. 2 (October 1, 2020): 267, <https://doi.org/10.36055/tjst.v16i2.8680>.

pelaksanaan kegiatan tersebut. Mutu layanan akademik mencakup seluruh bentuk pelayanan yang diberikan oleh unit atau lembaga kampus kepada mahasiswa dalam menunjang kelancaran proses akademik, baik dalam bentuk bimbingan, konsultasi,<sup>13</sup> informasi, maupun bantuan teknis yang berkaitan dengan pelaporan.<sup>14</sup> Mahasiswa membutuhkan layanan akademik yang responsif, ramah, dan komunikatif, serta sistem informasi yang mudah diakses selama melaksanakan program KKN. Mahasiswa yang mendapatkan layanan akademik berkualitas tinggi akan memiliki pengalaman layanan yang baik, yang akan meningkatkan motivasi dan rasa tanggung jawab mereka dalam menyelesaikan laporan kegiatan. Di sisi lain, kualitas layanan yang buruk dapat menghambat efektivitas pelaporan dan menurunkan kualitas keseluruhan hasil administrasi KKN. Contoh kualitas layanan yang buruk antara lain respons yang lambat terhadap masalah teknis, informasi yang salah, atau dukungan yang terbatas.<sup>15</sup> Oleh karena itu, salah satu komponen penting dari upaya LPPM UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk mengoptimalkan sistem informasi pelaporan KKN adalah peningkatan kualitas layanan akademik.

Meskipun terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang membahas tentang pemanfaatan sistem informasi dan mutu layanan akademik dalam

---

<sup>13</sup> Sri Mulyani et al., "The Development of Academic Services Model in Enhancing Better Graduates Quality," in *Proceedings of the 4th International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2020)* (Atlantis Press, 2021), 81–85, <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210212.016>.

<sup>14</sup> Enjang Yusuf Ali et al., "Academic Service Quality in Education Management in Higher Education," in *Proceedings of the 3rd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2019)* (Paris, France: Atlantis Press, 2020), 455–61, <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200130.221>.

<sup>15</sup> Tenti Elizah et al., "Analysis of Student Administrative Service Management at Institut Agama Islam Negeri Curup," *Tadbir : Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* 9, no. 1 (10 Juli 2025): 337–64, <https://doi.org/10.29240/jsmp.v9i1.13631>.

konteks pendidikan, namun kajian yang secara khusus meneliti pengaruh kualitas sistem informasi dan mutu layanan akademik terhadap efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN masih terbatas, terutama di lingkungan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN). Mayoritas penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada fitur teknis sistem, termasuk keamanan data<sup>16</sup>, tampilan antarmuka (UI/UX)<sup>17</sup>, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.<sup>18</sup> Namun, sebagai faktor yang dapat diamati secara statistik, aspek efektivitas pelaporan seperti ketepatan waktu, kelengkapan dokumen, dan kualitas isi laporan belum banyak mendapat perhatian. Beberapa studi juga masih bersifat deskriptif atau kualitatif<sup>19,20</sup>, sehingga belum mampu menunjukkan hubungan sebab-akibat antara kualitas sistem dengan efektivitas kinerja mahasiswa. Evaluasi berbasis data kuantitatif juga diperlukan dalam konteks administrasi pendidikan untuk mengetahui kelemahan sistem dan memilih jalur pengembangan berdasarkan kebutuhan aktual pengguna. Kesenjangan ini menunjukkan adanya bidang penelitian yang relevan yang harus ditangani, khususnya untuk mengetahui seberapa besar kualitas sistem

---

<sup>16</sup> Mesra Betty Yel and Mahyuddin K. M Nasution, "Keamanan Informasi Data Pribadi pada Media Sosial," *Jurnal Informatika Kaputama (JIK)* 6, no. 1 (2022), <https://doi.org/10.59697/jik.v6i1.144>.

<sup>17</sup> Moch Farhan dan Eman Setiawan, "Application of the Model View Controller Concept for the Academic Information System at PKBM Nola," *Informatics and Software Engineering* 1, no. 2 (2023), <https://doi.org/10.58777/ise.v1i2.84>.

<sup>18</sup> Muhammad Rivansyah, Deni Arifianto, and Wiwik Suharso, "Analisis User Interface dan User Experience pada SIA Mobile UM Jember dengan Metode User Experience Questionnaire," *JUSTINDO (Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Indonesia)* 8, no. 2 (2023), <https://doi.org/10.32528/justindo.v8i2.623>.

<sup>19</sup> Ratih Puspita Kusumadewi Purba and Mirnawati Zalili Sailan, "Analisis Kualitas Pelayanan di Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang Menggunakan Metode SERVQUAL," *Jurnal Kesehatan POLTEKKES KEMENKES RI Pangkalpinang* 8, no. 1 (July 3, 2020): 44–55, <https://doi.org/10.32922/jkp.v8i1.111>.

<sup>20</sup> Deviana Deviana et al., "Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan dengan Model Service Quality," *Jurnal Riset Entrepreneurship* 4, no. 1 (February 22, 2021): 19, <https://doi.org/10.30587/jre.v4i1.2281>.

informasi dan mutu layanan akademik benar-benar dapat meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas pelaporan kegiatan mahasiswa selama pelaksanaan KKN. Untuk merancang sistem informasi pendidikan yang lebih peka terhadap kebutuhan lapangan, penelitian ini sangat penting karena memberikan kontribusi ilmiah dan praktis.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa selama pelaksanaan KKN dipengaruhi oleh sistem informasi dan mutu layanan akademik di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Melalui penelitian ini, penulis akan mengukur sejauh mana kualitas sistem informasi serta mutu layanan akademik membantu mahasiswa dalam membuat dan menyampaikan laporan kegiatan, dengan mempertimbangkan ketepatan waktu, kelengkapan isi, dan kepatuhan terhadap ketentuan pelaporan LPPM. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat mengidentifikasi komponen-komponen sistem informasi dan mutu layanan yang paling mempengaruhi efektivitas pelaporan, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai dasar untuk penyempurnaan program di masa mendatang. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat memajukan bidang manajemen pendidikan berbasis teknologi informasi, khususnya di bidang pengabdian kepada masyarakat. Metodologi kuantitatif dalam penelitian ini akan memberikan data yang objektif dan terukur yang dapat menjadi landasan yang kuat bagi penyusunan kebijakan dan penilaian sistem informasi pendidikan di perguruan tinggi agama Islam. Oleh

karena itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu LPPM UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta baik secara akademis maupun praktis.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, berikut rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas sistem informasi dan efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa Kuliah Kerja Nyata di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
2. Apakah kualitas sistem informasi berkorelasi secara signifikan terhadap efektivitas laporan kegiatan mahasiswa Kuliah Kerja Nyata di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ketika dimediasi oleh mutu layanan akademik?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi dan mutu layanan akademik terhadap efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa Kuliah Kerja Nyata di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi dan mutu layanan akademik dalam efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Secara lebih rinci, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis hubungan kualitas sistem dan efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- b. Menguji dan menganalisis korelasi kualitas sistem informasi terhadap efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ketika dimediasi oleh mutu layanan akademik.
- c. Menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi dan mutu layanan akademik terhadap efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## 2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis, berikut penjelasannya:

### a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada penelitian ilmiah di bidang manajemen pendidikan, khususnya terkait pemanfaatan sistem informasi dan kualitas layanan akademik yang berkaitan dengan keberhasilan kegiatan akademik mahasiswa. Selain itu, temuan ini dapat digunakan sebagai panduan untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan metode serupa untuk mengkaji topik penelitian terkait.

### b. Secara Praktis

- 1) Bagi Lembaga (LPPM UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta): Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas sistem informasi serta layanan akademik yang mendukung pelaksanaan KKN.

- 2) Bagi Tim dan Dosen Pembimbing KKN: Sebagai dasar untuk memperbaiki mekanisme pendampingan dan monitoring pelaporan kegiatan mahasiswa.
- 3) Bagi Mahasiswa: Sebagai dorongan untuk lebih memahami pentingnya efektivitas pelaporan kegiatan serta memanfaatkan sistem informasi secara optimal dalam proses akademik.
- 4) Bagi Peneliti Selanjutnya: Sebagai rujukan empiris untuk penelitian lanjutan mengenai kualitas sistem informasi dan mutu layanan dalam konteks pendidikan tinggi Islam.

#### **D. Telaah Pustaka**

Dalam konteks pendidikan tinggi, pencapaian tujuan pendidikan tidak hanya diukur dari aspek akademik semata, tetapi juga dari pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat melalui program Kuliah Kerja Nyata (KKN) sebagai kegiatan penunjang tridharma perguruan tinggi. Kegiatan KKN menuntut adanya proses perencanaan, pelaksanaan, serta pelaporan yang sistematis sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik mahasiswa kepada institusi. Pelaporan kegiatan KKN menjadi bagian penting karena berfungsi sebagai alat dokumentasi, evaluasi, dan akuntabilitas atas pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat. Efektivitas pelaporan tersebut didukung oleh sejumlah faktor, Marcon dkk menemukan bahwa organisasi yang mengoptimalkan aspek teknis dan aspek sosial bersama-sama cenderung menghasilkan kinerja organisasi yang tinggi, ini disebut dengan *socio-*

*technical congruence* (keselarasan sosioteknikal).<sup>21</sup> Dalam penelitian ini, efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN diasumsikan akan meningkat jika faktor teknik (kualitas sistem informasi) dan sosial (mutu layanan akademik) diintegrasikan secara terpadu. Hal ini mendasari pemikiran peneliti bahwa efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tidak hanya bergantung pada kualitas sistem informasinya secara teknis, tetapi juga harus didukung oleh mutu layanan akademik yang selaras dengan kebutuhan mahasiswa.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, perguruan tinggi mulai memanfaatkan sistem informasi sebagai sarana untuk mendukung pengelolaan kegiatan akademik dan nonakademik, termasuk pelaporan kegiatan KKN. Sistem informasi dirancang untuk mempermudah mahasiswa dalam memperoleh informasi, menyampaikan laporan kegiatan, sekaligus membantu pengelola dalam melakukan pemantauan dan evaluasi.<sup>22</sup> Nur & Maulana menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi berbasis web bagi institusi pendidikan memungkinkan pengelolaan data absensi dilakukan secara terotomatisasi sehingga memudahkan dosen, mahasiswa, maupun tenaga kependidikan dalam mengakses informasi kehadiran secara *real-time*.<sup>23</sup> Selain

---

<sup>21</sup> Érico Marcon, Giuliano Almeida Marodin, dan Alejandro G. Frank, "Combining Organizational and Social Factors to Support Industry 4.0 Implementation: A Sociotechnical and Configurational Analysis of Technology Adopters," *IEEE Transactions on Engineering Management* 72 (2025): 146–60, <https://doi.org/10.1109/TEM.2024.3506991>.

<sup>22</sup> Ana Juita Oktasari dan Denny Kurniadi, "Perancangan Sistem Informasi Manajemen Kegiatan Mahasiswa Berbasis Web," *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)* 7, no. 4 (28 Januari 2020): 149, <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i4.106536>.

<sup>23</sup> Aryanto Nur and Alfian Eka Maulana, "Manfaat Sistem Informasi Berbasis Web untuk Pencatatan Absensi Mahasiswa," *Jurnal Multidisiplin Saintek* 4, no. 10 (2024), <https://doi:10.8734/koehesi.v1i2.365>.

meningkatkan kemudahan akses, penggunaan teknologi ini juga berkontribusi dalam meminimalkan kesalahan pencatatan, meningkatkan transparansi pelaporan kehadiran, serta menekan biaya operasional melalui pengurangan penggunaan media kertas.<sup>24</sup>

Dalam penelitiannya, Sulfiani menyimpulkan bahwa kualitas SIAKAD memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.<sup>25</sup> Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem secara langsung meningkatkan kepuasan mahasiswa, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 55,8% yang menandakan bahwa lebih dari setengah variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas SIAKAD, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Penelitian serupa dilakukan oleh Ishak dalam skripsinya yang menunjukkan bahwa 56,1% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem informasi dan kualitas informasi, sedangkan sisanya sebesar 43,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian tersebut.<sup>26</sup> Temuan-temuan tersebut menguatkan teori kesuksesan sistem

---

<sup>24</sup> Suheri Suheri and Dian Hidayati, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi [JMP-DMT]* 4, no. 4 (2023), <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.15757>.

<sup>25</sup> Junisnaini Junisnaini, Besse Sulfiani, and Nurshafika Dewi, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Journal of Social and Scientific Education* 1, no. 3 (2024), <https://doi.org/10.58230/josse.v1i3.321>.

<sup>26</sup> Seftiyani Ishak, Moh Hidayat Koniyo, and Nikmasari Pakaya, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Skripsi dan Kerja Praktek (SISKP) Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo" (Universitas Negeri Gorontalo, 2022), <https://repository.ung.ac.id/skripsi/show/531417066/analisis-pengaruh-kualitas-sistem-informasi-dan-kualitas-informasi-terhadap-kepuasan-pengguna-sistem-informasi-skripsi-dan-kerja-praktek-siskp-jurusan-teknik-informatika-universitas-negeri-gorontalo-menggunakan-model-delone-mclean.html>.

informasi DeLone dan McLean<sup>27</sup> serta *Technology Acceptance Model (TAM)*<sup>28</sup> yang menegaskan bahwa kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan kebermanfaatan sistem berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Dengan demikian, optimalisasi sistem informasi akademik tidak hanya memerlukan pengembangan teknologi, tetapi juga peningkatan infrastruktur pendukung, kualitas layanan, serta program sosialisasi dan pelatihan pengguna secara berkelanjutan agar sistem informasi akademik dapat dimanfaatkan secara maksimal dan mampu meningkatkan efektivitas akademik di perguruan tinggi.

Terdapat pula penelitiannya Marzuki yang menemukan bahwa kualitas sistem secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan tingkat kepuasan mencapai 70%-84%. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 30,1% menjelaskan bahwa variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh keempat variabel utama yaitu *ease of use*, *customization*, *download delay*, dan *content*.<sup>29</sup> Hal tersebut divalidasi oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Reni Wijaya di AMIK Jayanusa Padang, bahwa kemudahan penggunaan sistem, kejelasan tampilan, kemudahan navigasi, serta kenyamanan antarmuka merupakan faktor paling dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik.

---

<sup>27</sup> Abdalwali Lutfi et al., "Evaluating the D&M IS Success Model in the Context of Accounting Information System and Sustainable Decision Making," *Sustainability* 14, no. 13 (3 Juli 2022): 8120, <https://doi.org/10.3390/su14138120>.

<sup>28</sup> Chedia Karoui, "Determinants of Satisfaction's students using E-Learning Platform: The Technology Acceptance Model Approach," *Journal of Ecohumanism* 4, no. 2 (15 Maret 2025): 2167–88, <https://doi.org/10.62754/joe.v4i2.6614>.

<sup>29</sup> Marzuki and Muhammad Anwar Sani, "Pengaruh Kualitas Aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Institut Daarul Qur'an terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Sistem Informasi* 13, no. 1 (2024), <https://doi.org/10.51998/jsi.v13i1.549>.

Penelitian tersebut menegaskan bahwa peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik berbasis web sebaiknya diprioritaskan pada aspek *usability*, disertai pengembangan kualitas informasi dan interaksi sistem secara berkelanjutan agar sistem dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa secara lebih optimal di era digital.<sup>30</sup> Annisa Mayasari dkk turut menjelaskan bahwa keberadaan SIM Akademik terbukti mampu meningkatkan transparansi informasi, memperluas akses akademik bagi berbagai pemangku kepentingan, serta mendukung proses monitoring dan evaluasi kegiatan secara lebih sistematis sehingga implementasi SIM Akademik perlu terus dikembangkan melalui peningkatan integrasi sistem, kualitas data, kapasitas sumber daya manusia, serta evaluasi berkelanjutan agar sistem dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung pencapaian mutu pendidikan dan peningkatan prestasi belajar siswa.<sup>31</sup>

Israwati menunjukkan bahwa perancangan dan implementasi sistem informasi manajemen pelaporan KKN berbasis web mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelaporan Kuliah Kerja Nyata di LP2M UIN Alauddin Makassar. Hal ini dibuktikan dengan tingkat penerimaan pengguna yang mencapai 90,8%, yang mengindikasikan bahwa sistem tersebut dapat diterima dengan baik dan mendukung optimalisasi pelaporan kegiatan Kuliah

---

<sup>30</sup> Reni Wijaya, Dorris Yadewani, dan Khairil Hamdi, "Effects of Web-Based Academic Information System on Student Satisfaction," *Rang Teknik Journal* 6, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.31869/rtj.v6i1.3937>.

<sup>31</sup> Annisa Mayasari, Yuli Supriani, and Opan Arifudin, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK," *JiIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 5 (2021): 340, <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>.

Kerja Nyata.<sup>32</sup> Penelitian tentang sistem informasi sarana dan prasarana yang dilakukan oleh Britney dkk menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan fasilitas dan mendukung kelancaran layanan organisasi. Sistem berbasis web memungkinkan akses simultan oleh banyak pengguna, mempercepat proses pelaporan kerusakan, serta menyediakan data inventaris yang terbaru secara real-time, sehingga mengurangi ketergantungan pada sistem manual yang lambat dan rentan kesalahan.<sup>33</sup> Berdasarkan kedua penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan sistem informasi berbasis web memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu layanan akademik dan administratif, khususnya melalui peningkatan efisiensi, efektivitas, serta kemudahan akses informasi. Implementasi teknologi informasi tidak hanya mempercepat proses kerja dan meningkatkan akurasi data, tetapi juga mendorong kepuasan dan penerimaan pengguna, sehingga menjadi fondasi penting dalam penguatan tata kelola layanan akademik yang modern, responsif, dan berkelanjutan.

Shaqia menemukan bahwa penerapan Sistem Informasi Akademik di perguruan tinggi mampu meningkatkan mutu pelayanan akademik melalui kemudahan akses informasi, percepatan proses administrasi, serta dukungan

---

<sup>32</sup> Nur Israwati, Faisal Faisal, dan Gunawan Gunawan, "Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Pelaporan Kuliah Kerja Nyata Berbasis Web (Studi Kasus: LP2M UIN Alauddin Makassar)," *Jurnal INSYPRO (Information System and Processing)* 6, no. 1 (2021), <https://doi.org/10.24252/insypro.v6i1.23073>.

<sup>33</sup> Britney Hanna Maria Siwu, Vania Yori Rampo, dan Salaki Reynaldo Joshua, "Sistem Informasi Pelaporan Kerusakan Fasilitas Kantor Berbasis Web," *Jurnal Teknik Informatika dan Elektro* 4, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.55542/jurtie.v4i2.413>.

terhadap pembelajaran yang lebih fleksibel dan modern.<sup>34</sup> Sejalan dengan itu, Putriyani melalui analisis literatur menemukan bahwa sistem informasi akademik secara signifikan meningkatkan efisiensi administrasi dengan meminimalkan kesalahan manual, mempercepat akses informasi, dan memperkuat koordinasi antar unit kerja, meskipun masih dihadapkan pada kendala keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi.<sup>35</sup> Sementara itu, Nuraini menunjukkan bahwa perkembangan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja guru, khususnya dalam pengelolaan administrasi, pemantauan progres siswa, serta peningkatan komunikasi dan kolaborasi.<sup>36</sup> Secara keseluruhan, ketiga penelitian tersebut menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi pendidikan tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga memerlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur yang memadai, pelatihan berkelanjutan, serta evaluasi sistem yang berkesinambungan agar manfaatnya dapat dirasakan secara optimal.

Menurut teori sosio-teknikal, aspek teknis belum dianggap cukup untuk memberikan kontribusi terhadap kinerja organisasi, aspek sosial dan budaya juga turut memberikan andil. Studi di dalam organisasi layanan sosial menunjukkan bahwa kemajuan dalam teknologi *Knowledge Management*

---

<sup>34</sup> Shaqia Nur Oktaviana et al., "Implementasi Sistem Informasi Akademik dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kampus," *Jurnal Soshum Insentif* 7, no. 1 (2024), <https://doi.org/10.36787/jsi.v7i1.1416>.

<sup>35</sup> Indah Putriyani, Bawana Bayu Sugiharto, and Fajar Ramadhan, "Analisis Literatur Tentang Peran Sistem Informasi Akademik dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi di Institusi Perguruan Tinggi," *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah* 4, no. 1 (2024), <https://doi.org/10.56799/jceki.v4i1.5881>.

<sup>36</sup> Jihan Nuraini and Yasmin Rizky Hanifah, "Pengaruh Perkembangan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) dalam Meningkatkan Kinerja Guru," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4, no. 3 (2024), <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3>.

*System* (KMS) bukanlah penentu utama efektivitas organisasi; sebaliknya, unsur-unsur sosiobudaya, termasuk norma, struktur pendukung, dan praktik kerja yang mapan, memberikan pengaruh yang lebih besar.<sup>37</sup> Dalam konteks penelitian ini, layanan yang diberikan oleh petugas akademik menjadi aspek sosial yang penting guna meningkatkan efektivitas kegiatan pelaporan mahasiswa KKN. Menurut teori SERVQUAL, mutu layanan akademik yang baik tercermin dari kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang andal, responsif, empatik, didukung oleh jaminan kompetensi serta bukti fisik yang memadai sehingga mampu memenuhi dan melampaui harapan pengguna layanan.<sup>38</sup>

Temuan penelitian Saputra dkk pada layanan akademik satu pintu di Fakultas Ekonomi UNNES memperkuat kerangka pemikiran tersebut, karena menunjukkan bahwa penerapan kelima dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) secara nyata berkontribusi pada tingginya tingkat kepuasan mahasiswa, meskipun masih terdapat kendala pada aspek fasilitas dan sistem teknologi.<sup>39</sup> Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan layanan akademik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan

---

<sup>37</sup> Kyeonghee Jang dan Noel G. Landuyt, "Limited Benefits of Technological Advances in Human Service Organizations: Going beyond the Hype Using Sociotechnical Knowledge Management System," *Journal of Social Service Research* 49, no. 4 (4 Juli 2023): 426–46, <https://doi.org/10.1080/01488376.2023.2236131>.

<sup>38</sup> Umma Salma Hoque et al., "RETRACTED: Assessing Service Quality Using SERVQUAL Model: An Empirical Study on Some Private Universities in Bangladesh," *Trends in Higher Education* 5, no. 1 (21 Januari 2026): 13, <https://doi.org/10.3390/higheredu5010013>.

<sup>39</sup> Umar Reza Saputra, Ismiyati Ismiyati, and Mar'atus Sholikhah, "Implementasi Teori SERVQUAL pada Layanan Akademik Satu Pintu," *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi* 18, no. 1 (2021), <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.32580>.

sistem, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi sosial, sikap petugas, dan budaya pelayanan yang diterapkan oleh institusi.

Sejumlah penelitian menggunakan pendekatan SERVQUAL dan e-SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan di bidang pendidikan menunjukkan adanya *gap* antara harapan dan persepsi pengguna. Penelitian Sentia mengenai kualitas layanan e-learning di SMK Yaspen menunjukkan bahwa meskipun layanan tergolong cukup baik, seluruh dimensi SERVQUAL masih memiliki nilai *gap* negatif dengan selisih kecil (-0,08), dimensi *assurance* dan *responsiveness* menjadi prioritas utama perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.<sup>40</sup> Sejalan dengan itu, Ratih Puspita dalam penelitiannya pada Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang menemukan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori “puas” dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 80,34%, di mana dimensi *empathy* memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan dimensi *tangibles* menjadi aspek terendah dan memerlukan perhatian lebih.<sup>41</sup> Sementara itu, penelitian Aang Anwarudin mengenai kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) dengan pendekatan e-SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi layanan memiliki *gap* negatif dengan nilai *Total Electronic Service Quality* (TESQ) sebesar -0,4004, yang menandakan layanan belum memenuhi ekspektasi pengguna. Dimensi

---

<sup>40</sup> Tri Sentia, Mustafia Mustafia, and Eva Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan pada E-Learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual,” *Journal of Informatics Management and Information Technology* 2, no. 3 (July 31, 2022): 100–108, <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>.

<sup>41</sup> Kusumadewi Purba and Sailan, “Analisis Kualitas Pelayanan di Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang Menggunakan Metode SERVQUAL.”

*responsiveness* dan *contact* menjadi aspek paling kritis yang membutuhkan perbaikan, khususnya terkait kecepatan respons administrator dan efektivitas saluran komunikasi.<sup>42</sup> Secara keseluruhan, ketiga penelitian tersebut menegaskan bahwa metode SERVQUAL dan e-SERVQUAL efektif dalam mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan pendidikan serta menentukan prioritas perbaikan, terutama pada aspek responsivitas, jaminan layanan, dan sarana pendukung guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan akademik merupakan determinan utama kepuasan mahasiswa di berbagai jenjang dan konteks pendidikan. Penelitian Tanjung menegaskan bahwa kualitas layanan akademik, khususnya melalui sistem informasi akademik, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yang selanjutnya menjadi prasyarat terbentuknya loyalitas mahasiswa.<sup>43</sup> Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Shaylide yang menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh lebih kuat dibandingkan biaya pendidikan dalam membentuk kepuasan mahasiswa, meskipun kontribusinya secara statistik masih tergolong rendah.<sup>44</sup> Kesamaan kedua studi tersebut terletak pada penegasan bahwa pemenuhan dimensi layanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tetap menjadi fondasi utama kepuasan mahasiswa, terlepas dari variasi

---

<sup>42</sup> Aang Anwarudin, Abdul Fadlil, and Anton Yudhana, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan E-Servqual Gap," *RESISTOR (Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer)* 5, no. 1 (2022), <https://doi.org/10.24853/resistor.5.1.85-96>.

<sup>43</sup> Rona Tanjung et al., "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa di Kota Batam," *Bahtera Inovasi* 7, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.31629/bi.v7i1.5429>.

<sup>44</sup> Irna Siskatrin Shaylide, "Pengaruh Mutu Layanan Akademik dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 11, no. 2 (2017), <https://doi.org/10.17509/jap.v21i2.6671>.

konteks institusi. Namun demikian, kedua penelitian tersebut cenderung memposisikan kepuasan sebagai variabel akhir, tanpa menggali lebih jauh implikasi jangka panjangnya terhadap sikap afektif mahasiswa terhadap institusi secara berkelanjutan.

Sejumlah penelitian lain memperluas perspektif dengan menunjukkan bahwa mutu layanan akademik tidak berdiri sendiri, melainkan berkorelasi erat dengan faktor pendukung lain seperti sarana prasarana dan inovasi layanan. Shahbana dkk dalam penelitiannya kepada mahasiswa Pascasarjana Universitas Negeri Malang menemukan bahwa fasilitas dan infrastruktur bahkan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas layanan akademik dalam membentuk kepuasan mahasiswa, meskipun keduanya saling berkaitan secara simultan.<sup>45</sup> Temuan ini diperkuat oleh penelitian Supriyadi yang menunjukkan bahwa pada masa pandemi, adaptasi layanan akademik berbasis daring, khususnya pada pelaksanaan sidang skripsi, menjadi faktor krusial yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.<sup>46</sup> Perbandingan ini menunjukkan bahwa mutu layanan akademik bersifat kontekstual dan dinamis, bergantung pada kemampuan institusi dalam mengelola layanan inti dan layanan pendukung secara adaptif. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada kepuasan sebagai *outcome* langsung, tanpa menguji

---

<sup>45</sup> Elvia Baby Shahbana, Agus Timan, and Sultoni Sultoni, "Pengaruh Mutu Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Terintegrasi di Fakultas Program Magister Universitas Negeri Malang," *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan* 6, no. 5 (2021), <https://doi.org/10.17977/jptpp.v6i5.14847>.

<sup>46</sup> Supriyadi Supriyadi and Ayu Nurul Amalia, "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sidang Skripsi Secara Daring terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin* 5, no. 1 (2021), <https://doi.org/10.37012/jipmht.v5i1.528>.

bagaimana kepuasan tersebut berkembang menjadi loyalitas atau komitmen mahasiswa terhadap institusi.

Dari sisi pengelolaan dan kepemimpinan, penelitian Rozak<sup>47</sup> dan Memah<sup>48</sup> menegaskan bahwa mutu layanan akademik sangat dipengaruhi oleh faktor manajerial dan tata kelola institusi. Kompetensi manajerial dan kewirausahaan kepala sekolah terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik, sementara penerapan *Good University Governance* dan motivasi kerja dosen menjadi penentu penting dalam menjaga konsistensi mutu layanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan akademik bukan semata hasil interaksi langsung antara mahasiswa dan sistem layanan, tetapi juga refleksi dari kepemimpinan, budaya kerja, dan kebijakan institusional. Meski demikian, penelitian-penelitian tersebut lebih banyak menempatkan mutu layanan akademik sebagai variabel dependen, bukan sebagai faktor strategis yang memengaruhi sikap dan perilaku mahasiswa secara berkelanjutan, seperti kepuasan dan loyalitas.

Sementara itu, penelitian berbasis SERVQUAL dan teknologi layanan akademik menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan sangat dipengaruhi oleh kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan

---

<sup>47</sup> Lili Abdullah Rozak et al., "Pengaruh Kompetensi Manajerial dan Kewirausahaan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Kabupaten Ciamis," *Jurnal Penelitian Pendidikan* 21, no. 2 (2021), <https://doi.org/10.17509/jpp.v21i2.37241>.

<sup>48</sup> Viverdy Memah, Herry Sumual, and Jimmy Waworuntu, "Pengaruh Good University Governance dan Motivasi Kerja Dosen terhadap Mutu Layanan Akademik," *JURNAL EDUNITRO: Jurnal Pendidikan Teknik Elektro* 1, no. 1 (2022), <https://doi.org/10.53682/edunitro.v1i1.1028>.

yang diterima. Sa'idu<sup>49</sup> dan Sinedu dkk<sup>50</sup> dalam penelitiannya masing-masing mengungkapkan masih adanya gap pada beberapa dimensi layanan akademik, khususnya *tangible* dan *reliability*, meskipun secara umum mahasiswa merasa puas. Penelitian Mukhtarullah<sup>51</sup> dan Uzzahro dkk<sup>52</sup> menambahkan bahwa integrasi teknologi informasi hanya akan efektif meningkatkan mutu layanan akademik jika didukung oleh aspek sosial, budaya organisasi, dan komitmen sumber daya manusia. Rangkaian temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan akademik belum tentu secara otomatis menghasilkan loyalitas mahasiswa, melainkan bekerja melalui kepuasan sebagai mediator psikologis utama. Namun, masih terbatas penelitian yang secara simultan menguji hubungan mutu layanan akademik, kepuasan, dan loyalitas mahasiswa dalam satu model empiris yang utuh. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa secara terintegrasi, sehingga mampu memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengelolaan mutu layanan pendidikan tinggi.

---

<sup>49</sup> Nur Sa'idu, "Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Menggunakan SERVQUAL," *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik* 3, no. 1 (21 Februari 2023): 1–9, <https://doi.org/10.51878/academia.v3i1.1957>.

<sup>50</sup> Sastriyani Sinedu, Wahyu Supartono, dan Zuprizal, "Analisis Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Akademik di Sekolah Tinggi Teknologi Nuklir Yogyakarta," *Perpustakaan Universitas Gadjah Mada* (Universitas Gadjah Mada, 2020).

<sup>51</sup> Millatina Mukhtarullah, "Peningkatan Mutu Layanan Akademik Melalui Pengembangan Web Page Data Tenaga Pendidik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Langsa," *Abdi Cendekia: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4, no. 2 (2025), <https://doi.org/10.61253/abdicendekia.v4i2.355>.

<sup>52</sup> Annisaa Uzzahro, M Noviansyah Dasaprawira, and Verry, "E-CRM Untuk Peningkatan Mutu Layanan Akademik pada Asrama Pendidikan Islam Darul 'Ulum," *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer* 11, no. 2 (2024), <https://doi.org/10.30656/prosisko.v11i2.8605>.

Jahrudin menemukan bahwa kualitas Sistem Informasi Akademik (SISKA) dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan akademik.<sup>53</sup> Meskipun penelitian tersebut memosisikan kepuasan sebagai variabel dependen, temuan mengenai kemudahan akses, ketepatan informasi, dan keandalan layanan mengindikasikan bahwa kualitas sistem dan layanan berkontribusi langsung terhadap kelancaran proses akademik mahasiswa. Dalam konteks kegiatan pelaporan mahasiswa KKN, kualitas sistem dan layanan yang baik menjadi prasyarat agar pelaporan dapat dilakukan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai prosedur yang ditetapkan institusi.

Namun demikian, tidak semua penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi secara langsung meningkatkan efektivitas penggunaan layanan akademik. Berdasarkan temuan penelitian Zahara, kualitas sistem justru dapat berdampak negatif ketika sistem belum matang, kurang stabil, atau tidak ramah pengguna, meskipun kualitas informasi dan layanan dinilai baik.<sup>54</sup> Temuan ini diperkuat oleh penelitian Ardiansyah yang menunjukkan bahwa kematangan tata kelola sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna karena aspek tersebut

---

<sup>53</sup> Jahrudin Jahrudin, Mujahid Mujahid, and Abdul Samad A, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SISKA) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Fajar," *Jurnal Manajemen & Organisasi Review (MANOR)* 5, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.47354/mjo.v5i1.473>.

<sup>54</sup> Noer Siti Zahara and Nunung Aini Rahmah, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Akuntansi," *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 7, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.31539/costing.v7i1.6254>.

tidak dirasakan langsung oleh mahasiswa sebagai pengguna akhir.<sup>55</sup> Perbandingan ini menunjukkan bahwa efektivitas kegiatan pelaporan mahasiswa tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem informasi, tetapi oleh sejauh mana sistem tersebut benar-benar mendukung aktivitas pelaporan secara praktis, sederhana, dan mudah diakses oleh mahasiswa di lapangan.

Sejumlah penelitian kemudian menegaskan bahwa kualitas pelayanan akademik berperan sebagai faktor kunci yang mengoptimalkan pemanfaatan sistem informasi akademik. Irwanda dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan memediasi hubungan antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap pengalaman pengguna sistem informasi akademik.<sup>56</sup> Meskipun berfokus pada kepuasan, temuan ini relevan untuk menjelaskan efektivitas pelaporan KKN, karena layanan yang responsif, komunikatif, dan empatik membantu mahasiswa memahami prosedur, menyelesaikan kendala teknis, serta memastikan laporan disusun dan dikirim sesuai ketentuan. Dengan demikian, kualitas pelayanan berfungsi sebagai penghubung antara sistem yang tersedia dan efektivitas penggunaan sistem dalam kegiatan pelaporan mahasiswa.

Rangkaian temuan tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas kegiatan pelaporan mahasiswa tidak dapat dilepaskan dari interaksi antara

---

<sup>55</sup> Dedy Ardiansyah, "Analisis Kualitas Layanan dan Kematangan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Ilmu Komputer (STMIK) El Rahma Yogyakarta," *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis dan Manajemen* 21, no. 2 (2023), <https://doi.org/10.61805/fahma.v21i2.15>.

<sup>56</sup> Ahmad Ade Irwanda, Helwen Heri, and Fahmi Oemar, "Efek Mediasi Kualitas Layanan pada Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning," *Jurnal Daya Saing* 8, no. 3 (2022), <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i3.1141>.

kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan akademik. Sebagian penelitian sebelumnya masih menempatkan efektivitas layanan secara implisit melalui variabel kepuasan, tanpa mengkaji secara spesifik output operasional seperti ketepatan waktu, kelengkapan, dan akurasi pelaporan mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji pengaruh kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan akademik terhadap efektivitas kegiatan pelaporan mahasiswa KKN. Pendekatan ini penting untuk memastikan bahwa pengembangan sistem dan layanan akademik tidak hanya meningkatkan persepsi pengguna, tetapi juga berdampak nyata pada keberhasilan pelaksanaan program akademik berbasis lapangan.

Terdapat kesenjangan penelitian antara penelitian yang berfokus pada penciptaan sistem informasi KKN dan penelitian yang mengkaji pengaruhnya terhadap efektivitas pelaporan mahasiswa, menurut tinjauan sejumlah penelitian sebelumnya. Mayoritas penelitian sebelumnya berfokus pada kepuasan pengguna atau fitur teknis sistem informasi tanpa menghubungkannya secara langsung dengan kinerja pelaporan mahasiswa. Lebih lanjut, alih-alih berfokus pada bagaimana layanan berkontribusi pada tugas administratif seperti pelaporan KKN, penelitian tentang kualitas layanan akademik biasanya mengkaji hubungan antara layanan dan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, hubungan antara kualitas sistem informasi, mutu layanan akademik, dan efektivitas pelaporan aktivitas mahasiswa menjadi penting untuk diselidiki secara bersamaan. Lebih lanjut, penelitian ini

memperkuat teori manajemen pendidikan Islam, khususnya yang berkaitan dengan inovasi dan pengendalian layanan akademik digital. Korelasi antara variabel-variabel ini dapat membantu lembaga pendidikan dalam mengkaji efektivitas sistem pelaporan dan meningkatkan sistem bantuan akademik mahasiswa.

Berdasarkan hasil kajian pustaka, masih terdapat kekosongan dalam pengaruh kualitas sistem informasi terhadap efektivitas pelaporan mahasiswa dengan dimediasi oleh mutu layanan akademik, meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji tentang pembuatan dan penerapannya. Dengan mengkaji bagaimana efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa di UIN Sunan Kalijaga dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi setelah dimediasi mutu layanan akademik, penelitian ini berupaya untuk menutup kesenjangan tersebut. Selain memberikan sumbangan teoritis bagi kemajuan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan manajemen pendidikan, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola dan mahasiswa KKN.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Garis besar sistematika pembahasan dalam penelitian ini dapat ditemukan dalam lima bab berikut<sup>57</sup>, yang merupakan pembahasan metodelis:

BAB I Pendahuluan menjelaskan latar belakang dari isu yang diteliti, yaitu kualitas sistem informasi serta mutu layanan akademik terkait bagaimana

---

<sup>57</sup> Zainal Arifin et al., "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi, Makalah, dan Artikel," -, 2019.

pengaruhnya terhadap efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN di UIN Sunan Kalijaga. Dalam bab ini juga disampaikan rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta telaah pustaka.

BAB II Landasan Teori menyajikan teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian, seperti teori kualitas sistem informasi, teori mutu layanan, dan teori efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa. Penelitian terdahulu yang mendukung landasan teoritis dan kerangka berpikir juga disampaikan sebagai dasar dalam merumuskan hipotesis. Di akhir dijabarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan kerangka pikir.

BAB III Metode Penelitian menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam proses penelitian. Peneliti memaparkan pendekatan kuantitatif yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, serta alat analisis statistik yang akan digunakan untuk menguji hipotesis.

BAB IV Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Hasil Penelitian berisi gambaran umum LPPM UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai lokasi penelitian, khususnya terkait program Kuliah Kerja Nyata (KKN), sistem informasi, dan layanan akademik yang digunakan dalam mendukung pelaporan kegiatan KKN. Selain itu, bab ini juga menyajikan hasil dari pengumpulan dan pengolahan data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, analisis korelasi bivariat, analisis korelasi parsial, uji regresi linear sederhana dan uji regresi linear berganda untuk menjawab rumusan masalah

dan menguji hipotesis. Hasil pengujian menunjukkan tingkat kualitas sistem informasi serta bagaimana pengaruhnya terhadap efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa sebelum dan sesudah dimediasi oleh mutu layanan akademik. Temuan penelitian juga diinterpretasikan dan didialogkan dengan teori serta penelitian terdahulu untuk memperkuat argumen akademik.

BAB V menjabarkan simpulan yang didapat dari temuan dalam penelitian yang dilakukan. Sebagai tambahan, disebutkan saran dari peneliti berdasarkan simpulan penelitian, baik untuk lembaga terkait maupun bagi peneliti selanjutnya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dijelaskan pada BAB IV, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem informasi (X) dengan variabel efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN (Y) yang berdasar angka signifikansi yaitu  $0,000 < \alpha 0,05$  pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan koefisien korelasi bivariat senilai 0,438 yang menunjukkan adanya tingkat hubungan yang sedang karena berada pada interval 0,400 – 0,599. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi (X) maka akan semakin baik pula efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN (Y). Begitupun sebaliknya, semakin kurang baik kualitas sistem informasi maka efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN cenderung kurang baik.
2. Terdapat hubungan dan korelasi yang positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem informasi (X) terhadap variabel efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN (Y) ketika dimediasi oleh variabel mutu layanan akademik (Z) berdasar angka signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$  pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan perbandingan antara koefisien korelasi bivariat ( $r_{yx}$ ) dan koefisien korelasi parsial ( $r_{yx.z}$ ) adalah  $0,438 > 0,251$ . Artinya, pada awalnya kualitas sistem informasi (X) berhubungan dan berkorelasi

secara positif dan linear dengan efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN (Y). Namun, setelah dilakukan uji korelasi parsial ternyata variabel kualitas sistem informasi (X) berhubungan dan berkorelasi dengan variabel efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN (Y) ketika dimediasi oleh variabel mutu layanan akademik (Z). Maksudnya, baik buruknya efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN (Y) tidak hanya disebabkan oleh kualitas sistem informasi (X) yang baik semata, namun membutuhkan mutu layanan akademik (Z) yang baik pula. Sebaik apapun kualitas sistem informasi (X) yang diterapkan, apabila tidak disertai dengan mutu layanan akademik (Z) yang baik tidak akan berdampak besar pada efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN (Y). Namun demikian, temuan ini tidak menolak adanya hubungan yang linear, positif, dan signifikan antara variabel kualitas sistem informasi (X) dengan variabel efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN (Y).

3. Berdasarkan hasil persamaan regresi terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas sistem informasi (X) dan variabel mutu layanan akademik (Z) terhadap efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN (Y), berdasar angka signifikansi sebesar  $0,050 \leq \alpha 0,05$ . Pengaruh kualitas sistem informasi (X) terhadap efektivitas pelaporan kegiatan mahasiswa KKN (Y) lebih besar dibandingkan dengan mutu layanan akademik (Z), dibuktikan dengan nilai koefisien beta X ( $\beta_X$ ) senilai 0,152 dan nilai koefisien beta Z ( $\beta_Z$ ) senilai 0,073 dengan nilai signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$  pada tingkat kepercayaan 95%. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan efektivitas

pelaporan kegiatan mahasiswa KKN (Y) tidak cukup hanya melalui kualitas sistem informasi (X) semata, melainkan ada kontribusi mutu layanan akademik (Z) yang memediasinya.

## **B. Saran**

1. LPPM UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta diharapkan terus meningkatkan kualitas sistem informasi yang digunakan dalam proses pelaporan kegiatan, baik dari segi keandalan sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, maupun akurasi data. Mengingat kualitas sistem informasi memiliki pengaruh langsung yang cukup kuat terhadap efektivitas pelaporan, maka optimalisasi sistem menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kinerja pelaporan kegiatan.
2. Selain peningkatan aspek teknis sistem, LPPM juga perlu memperhatikan mutu layanan akademik sebagai faktor pendukung efektivitas pelaporan. Upaya peningkatan mutu layanan dapat dilakukan melalui peningkatan responsivitas petugas, kejelasan prosedur layanan (pembuatan SOP), serta penyediaan pendampingan yang memadai bagi pengguna sistem. Integrasi antara sistem yang baik dan layanan yang berkualitas akan menghasilkan proses pelaporan yang lebih efektif.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelaporan kegiatan, seperti kompetensi pengguna, budaya organisasi, atau dukungan manajemen. Selain itu, penelitian pada konteks dan institusi yang berbeda juga diperlukan untuk memperluas generalisasi hasil penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Roba, dan Katina Michael. "Socio-Technical Theory: A Review." In *TheoryHub*. TheoryHub, 2025. <https://open.ncl.ac.uk>.
- Abiyoga, Arji, Wina Witanti, dan Ade Kania Ningsih. "Pengukuran Kualitas Perangkat Lunak Menggunakan Model McCall Pada Sistem Akademik Universitas Jenderal Achmad Yani." *Informatics and Digital Expert (INDEX)* 3, no. 2 (30 November 2021): 69–74. <https://doi.org/10.36423/index.v3i2.877>.
- Ali, Enjang Yusuf, Munir Munir, Johar Permana, dan Dedy Achmad Kurniady. "Academic Service Quality in Education Management in Higher Education." In *Proceedings of the 3rd International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2019)*, 455–61. Paris, France: Atlantis Press, 2020. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200130.221>.
- Ali, Mohammed, Trevor Wood-Harper, dan Bob Wood. "Understanding the technical and social paradoxes of learning management systems usage in higher education: A sociotechnical perspective." *Systems Research and Behavioral Science* 41, no. 1 (2024). <https://doi.org/10.1002/sres.2945>.
- Ananda, Rusydi, dan Muhammad Fadhli. *Statistik Pendidikan: Teori dan Praktik dalam Pendidikan*. Diedit oleh Syarbaini Saleh. 1 ed. Medan: CV. Widya Puspita, 2018.
- Andrew, Richard, dan Theresa Gunawan Wijaya. "Studi Literasi Tentang Inovasi Pengelolaan Digital Perguruan Tinggi Di Jakarta." *Jurnal Serina Sosial Humaniora* 1 (3) (2023).
- Anwarudin, Aang, Abdul Fadlil, dan Anton Yudhana. "Analisis Kualitas Layanan

Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap.” *RESISTOR (Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer)* 5, no. 1 (2022). <https://doi.org/10.24853/resistor.5.1.85-96>.

Ardiansyah, Dedy. “Analisis Kualitas Layanan Dan Kematangan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Ilmu Komputer (STMIK) El Rahma Yogyakarta.” *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis dan Manajemen* 21, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.61805/fahma.v21i2.15>.

Arifin, Zainal, Nora Saiva Jannana, Imam Machali, Siti Nur Hidayah, Subiyantoro, Muhammad Qowim, Rinduan Zain, dan Wiji Hidayati. “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi, Makalah, dan Artikel.” -, 2019.

Awulor, Rita Ifeyinwa, Rhino Obi-Mallam, dan Nnnena Mary Chukwu. “Enhancing Organisational Decision-Making through Management Information System.” *Journal of Global Social Sciences* 3, no. 11 (1 September 2022): 115–33. <https://doi.org/10.31039/jgss.v3i11.71>.

Azadi, Ali, dan Francisco José García-Peñalvo. “Optimizing Clinical Decision Support System Functionality by Leveraging Specific Human-Computer Interaction Elements: Insights From a Systematic Review.” *JMIR Human Factors* 12 (6 Mei 2025). <https://doi.org/10.2196/69333>.

Bachmid, Sofyan. *Dimensi Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi*. Sleman: Deepublish Digital, 2023.

Beddu, Sultan. “Fungsi Pengawasan dalam Tinjauan Pendidikan Islam.” *Ash-Shahabah : Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam* 6, no. 1 (2022): 40–47.

<https://doi.org/https://doi.org/10.59638/ash.v6i1.241>.

Bialfino, Rio, Masyitoh Masyitoh, dan Ahmad Suryadi. "Implementation of Total Quality Management in Kuttub Model Islamic Education Institutions: Case Study at the Islamic Education Institution Buku Al-Fatih Bogor." *International Journal of Science, Technology & Management* 4, no. 5 (2023).

<https://doi.org/10.46729/ijstm.v4i5.944>.

Dede, Deri Firmansyah dan. "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian : Literature Review General Sampling Techniques in Research Methodology : Literature Review." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik* 1, no. 2 (2022).

Descartes, René. *A Discourse on Method*. The Project Gutenberg, 2008.

<https://ia801906.us.archive.org/17/items/rmcg0001/Descartes-Discourse-a1.pdf>.

Destiani, Linda, dan Riris Loisa. "Pengaruh Mutu Layanan terhadap Loyalitas Pengunjung melalui Kepuasan Pengunjung sebagai Intervensi pada Emerald Golf Club." *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* 6, no. 5 (2022).

<https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i5.20299>.

Deviana, Deviana, Suyoto Suyoto, Mahjudin Mahjudin, dan Fery Adhy Permana.

"Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan dengan Model Service Quality." *Jurnal Riset Entrepreneurship* 4, no. 1 (22 Februari 2021): 19.

<https://doi.org/10.30587/jre.v4i1.2281>.

Direktorat Pembelajaran dan kemahasiswaan, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Riset dan Teknologi, dan Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset

dan Teknologi. *Pedoman Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Bagi Perguruan Tinggi Penyelenggara Pendidikan Akademik*. 1 ed. Jakarta, 2024.

Elizah, Tenti, Lukman Asha, Irwan Fathurrochman, Hamengkubuwono, dan Abdul Rahman. "Analysis of Student Administrative Service Management at Institut Agama Islam Negeri Curup." *Tadbir : Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* 9, no. 1 (10 Juli 2025): 337–64. <https://doi.org/10.29240/jsmp.v9i1.13631>.

Farisi, Ahmad, dan Hendi Saputra. "Analisis Kualitas Sistem Informasi Menggunakan Metode McCall: Studi Kasus SPON MDP Information System Quality Analysis Using McCall Method: A Case Study of SPON MDP." *Techno.COM* 21, no. 2 (2022): 237–48.

Gaftandzhieva, Silvia, Rositsa Doneva, Mariya Zhekova, dan George Pashev. "Towards Automated Evaluation of the Quality of Educational Services in HEIs." *International Journal of Advanced Computer Science and Applications* 14, no. 8 (2023): 150–65. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2023.0140818>.

Gibson, James Lawrence, John M Ivancevich, dan James H Donnelly. *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. 13 ed. USA: Library of Congress, 2009.

Hasugian, Abdul Halim, Ajeng Dwi Pratiwi, Adam Damiri Manurung, Hanny Puput Eliyarista Saragih, dan Rahmawati Rahmawati. "Peran Mahasiswa KKN dalam Bidang Pendidikan di Desa Bahjoga Utara." *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI* 10, no. 2 (25 Juni 2023): 60–69. <https://doi.org/10.69896/modeling.v10i2.1736>.

- Healey, Joseph F. *Statistics: A Tool for Social Research*. 4 ed. California: Wadsworth Publishing, 1995.
- Hidayanti, Nur, Widyawati Widyawati, Rizki Fatullah, dan Budiono Budiono. “Rancang Bangun Aplikasi Monitoring Kegiatan Kuliah Kerja Mahasiswa Berbasis Android di Universitas Banten Jaya.” *Teknika: Jurnal Sains dan Teknologi* 16, no. 2 (1 Oktober 2020): 267. <https://doi.org/10.36055/tjst.v16i2.8680>.
- Hoque, Umma Salma, Nazmoon Akhter, Nurul Absar, Mayeen Uddin Khandaker, dan Abdullah Al-Mamun. “RETRACTED: Assessing Service Quality Using SERVQUAL Model: An Empirical Study on Some Private Universities in Bangladesh.” *Trends in Higher Education* 5, no. 1 (21 Januari 2026): 13. <https://doi.org/10.3390/higheredu5010013>.
- Hutabarat, Zuhri Saputra, Andi Tenri Ampa, Yuni Mariani Manik, Lili Andriani, dan Ade Taufan. *Sistem Informasi Manajemen*. Diedit oleh Eri Setiawan dan Herlina Sukma. Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2023.
- Inám, Asichul, dan Muhammad Mustafid Hamdi. “Implementasi Dimensi SERVQUAL dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pendidikan Islam.” *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7, no. 1 (2023): 2023.
- Irwanda, Ahmad Ade, Helwen Heri, dan Fahmi Oemar. “Efek Mediasi Kualitas Layanan pada Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Infromasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning.” *Jurnal Daya Saing* 8, no. 3 (2022). <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i3.1141>.

- Ishak, Seftiyani, Moh Hidayat Koniyo, dan Nikmasari Pakaya. “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Skripsi dan Kerja Praktek (SISKP) Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo.” Universitas Negeri Gorontalo, 2022.  
<https://repository.ung.ac.id/skripsi/show/531417066/analisis-pengaruh-kualitas-sistem-informasi-dan-kualitas-informasi-terhadap-kepuasan-pengguna-sistem-informasi-skripsi-dan-kerja-praktek-siskp-jurusan-teknik-informatika-universitas-negeri-gorontalo-menggunakan-model-delone-mclean.html>.
- Israwati, Nur, Faisal Faisal, dan Gunawan Gunawan. “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Pelaporan Kuliah Kerja Nyata Berbasis Web (Studi Kasus: LP2M UIN Alauddin Makassar).” *Jurnal INSYPRO (Information System and Processing)* 6, no. 1 (2021).  
<https://doi.org/10.24252/insypro.v6i1.23073>.
- Jahrudin, Jahrudin, Mujahid Mujahid, dan Abdul Samad A. “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SISKA) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Fajar.” *JURNAL MANAJEMEN & ORGANISASI REVIEW (MANOR)* 5, no. 1 (2023).  
<https://doi.org/10.47354/mjo.v5i1.473>.
- Jang, Kyeonghee, dan Noel G. Landuyt. “Limited Benefits of Technological Advances in Human Service Organizations: Going beyond the Hype Using Sociotechnical Knowledge Management System.” *Journal of Social Service*

*Research* 49, no. 4 (4 Juli 2023): 426–46.  
<https://doi.org/10.1080/01488376.2023.2236131>.

Junisnaini, Junisnaini, Besse Sulfiani, dan Nurshafika Dewi. “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa.” *Journal of Social and Scientific Education* 1, no. 3 (2024).  
<https://doi.org/10.58230/josse.v1i3.321>.

Karoui, Chedia. “Determinants of Satisfaction’s students using E-Learning Platform: The Technology Acceptance Model Approach.” *Journal of Ecohumanism* 4, no. 2 (15 Maret 2025): 2167–88.  
<https://doi.org/10.62754/joe.v4i2.6614>.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Bidang. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Pub. L. No. 15, Situs Database Peraturan BPK (2014).

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (2020). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/163703/permendikbud-no-3-tahun-2020>.

Khakim, Amrun, dan Siswanto. “Sistem Informasi Pendaftaran dan Pelaporan Kegiatan KKN di LPPM UMPP Berbasis Web.” *Surya Informatika* 10, no. 1 (2021).

Komayaroh, Lailatul. “Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bus PO. Harapan Jaya di Tulungagung.” *Institutional Repository UIN*

*Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung*. UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2022. <http://repo.uinsatu.ac.id/31713/>.

Kusumadewi Purba, Ratih Puspita, dan Mirnawati Zalili Sailan. “Analisis Kualitas Pelayanan di Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang Menggunakan Metode SERVQUAL.” *Jurnal Kesehatan POLTEKKES KEMENKES RI Pangkalpinang* 8, no. 1 (3 Juli 2020): 44–55. <https://doi.org/10.32922/jkp.v8i1.111>.

“Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.” Diakses 16 Desember 2025. <https://lppm.uin-suka.ac.id/id/page/prodi/4031-Peran-Arah-dan-Tujuan>.

Lutfi, Abdalwali, Manaf Al-Okaily, Adi Alsyouf, dan Mahmaod Alrawad. “Evaluating the D&M IS Success Model in the Context of Accounting Information System and Sustainable Decision Making.” *Sustainability* 14, no. 13 (3 Juli 2022): 8120. <https://doi.org/10.3390/su14138120>.

Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Diedit oleh Abdau Qurani Habib. 3 ed. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021. <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50319>.

———. *Statistik Manajemen Pendidikan*. Diedit oleh Sri Sumarni. 1 ed. Yogyakarta: Kaukaba Dipantara, 2015.

Majdina, Nadhilah Idzni, Budi Pratikno, dan Agustini Tripena. “Penentuan Ukuran Sampel Menggunakan Rumus Bernoulli dan Slovin: Konsep dan

- Aplikasinya.” *Jurnal Ilmiah Matematika dan Pendidikan Matematika* 16, no. 1 (24 Juni 2024): 73. <https://doi.org/10.20884/1.jmp.2024.16.1.11230>.
- Makki, Mustaqim, Subairi, dan Ainur Rofiq. “Inovasi Pendampingan Digital untuk Mahasiswa KKN: Mengatasi Tantangan Geografis dengan Monitoring dan Evaluasi Online.” *Al Busyro : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, no. 2 (15 Agustus 2024): 102–21. <https://doi.org/10.52491/busyro.v2i2.149>.
- Marcon, Érico, Giuliano Almeida Marodin, dan Alejandro G. Frank. “Combining Organizational and Social Factors to Support Industry 4.0 Implementation: A Sociotechnical and Configurational Analysis of Technology Adopters.” *IEEE Transactions on Engineering Management* 72 (2025): 146–60. <https://doi.org/10.1109/TEM.2024.3506991>.
- Marzuki, dan Muhammad Anwar Sani. “Pengaruh Kualitas Aplikasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Institut Daarul Qur’an Terhadap Kepuasan Mahasiswa.” *Jurnal Sistem Informasi* 13, no. 1 (2024). <https://doi.org/10.51998/jsi.v13i1.549>.
- Mayasari, Annisa, Yuli Supriani, dan Opan Arifudin. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK.” *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 5 (2021): 340. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>.
- McCall, Jim A, Paul K Richards, dan Gene F Walters. “Factors in Software Quality: Concept and Definitions of Software Quality.” New York, 1977. <https://apps.dtic.mil/sti/tr/pdf/ADA049014.pdf>.
- Memah, Viverdy, Herry Sumual, dan Jimmy Waworuntu. “Pengaruh Good

University Governance dan Motivasi Kerja Dosen terhadap Mutu Layanan Akademik.” *JURNAL EDUNITRO: Jurnal Pendidikan Teknik Elektro* 1, no. 1 (2022). <https://doi.org/10.53682/edunitro.v1i1.1028>.

Moch Farhan, dan Eman Setiawan. “Application of the Model View Controller Concept for the Academic Information System at PKBM Nola.” *Informatics and Software Engineering* 1, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.58777/ise.v1i2.84>.

Mualifah, Imroatul. “Analisis Penggunaan Sistem Informasi Manajemen terhadap Efektivitas Pelaporan Dana ZIS pada BAZNAS Kota Kediri.” *Triwikrama: Jurna Ilmu Sosial* 1 (2023).

Muhamad Nazir, dan Muhammad Jufri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD dan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Teknologi Batam.” *Jurnal Sistem Informasi SITEBA* 2, no. 2 (2023).

Mukhtarullah, Millatina. “Peningkatan Mutu Layanan Akademik Melalui Pengembangan Web Page Data Tenaga Pendidik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Langsa.” *Abdi Cendekia : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4, no. 2 (2025). <https://doi.org/10.61253/abdicendekia.v4i2.355>.

Mulyani, Sri, Moch Fakhry Gaffar, Suryadi, Sri Wulansari, dan Yohamintin. “The Development of Academic Services Model in Enhancing Better Graduates Quality.” In *Proceedings of the 4th International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2020)*, 81–85. Atlantis Press, 2021. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210212.016>.

Mutmainah, Mutmainah, Miswan Gumanti, Yolla Zelika Desastra, dan Evi

- Novitasari. “Analisis Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa.” *eCo-Fin* 6, no. 1 (2024). <https://doi.org/10.32877/ef.v6i1.1158>.
- Nur Oktaviana, Shaqia, Vina Apriliani, Windi Nova Novita, Sri Mulyeni, dan Herlina Herlina. “Implementasi Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kampus.” *Jurnal Soshum Insentif* 7, no. 1 (2024). <https://doi.org/10.36787/jsi.v7i1.1416>.
- Nuraini, Jihan, dan Yasmin Rizky Hanifah. “Pengaruh Perkembangan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) dalam Meningkatkan Kinerja Guru.” *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4, no. 3 (2024). <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3>.
- Nurhidayah, Siti, Hasan Basri, Puput Putrianika, dan Dian Desty Widyowati. “Sinergitas dan Kolaborasi terhadap Pembangunan Desa Melalui Program Kuliah Kerja Nyata di Kabupaten Bekasi.” *DEVOSI: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 5, no. 1 (29 Maret 2024): 36–46. <https://doi.org/10.33558/devosi.v5i1.9284>.
- O’Brien, James, dan George Marakas. *Management Information Systems - Global Edition*. 10 ed. McGraw Hill, 2011. [https://books.google.co.id/books/about/EBOOK\\_Management\\_Information\\_Systems\\_Glo.html?id=1IVvEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/EBOOK_Management_Information_Systems_Glo.html?id=1IVvEAAAQBAJ&redir_esc=y).
- Oktasari, Ana Juita, dan Denny Kurniadi. “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Kegiatan Mahasiswa Berbasis Web.” *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)* 7, no. 4 (28 Januari 2020): 149.

<https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i4.106536>.

- Parasuraman, A, Valarie A Zeithaml, dan Leonard L Berry. "SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 1988. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3).
- Priadana, Sidik, dan Denok Sunarsi. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021.
- Puryanto, Sidik. "Resolusi Konflik Pembelajaran Jarak Jauh dalam Perspektif Teori Teknologi Komunikasi." *Dharmas Education Journal (DE\_Journal)* 4, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.56667/dejournal.v4i2.1136>.
- Puspitasari, Endah, Enjang Nursolih, dan Enang Rustendi. "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Efektivitas Kerja (Suatu Studi Pada Pegawai Kecamatan Rajadesa)." *Jurnal Industrial Galuh* 5, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.25157/jig.v5i2.3309>.
- Putra, San, Paulus Tuerah, Romi Mesra, Tatan Sukwika, Freddi Sarman, nuzul arifin Nir, Muhammad Nuruzzaman, et al. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Panduan Praktis Analisis Data Kuantitatif. Metode Penelitian Kualitatif*. Vol. 17, 2023.
- Putri, Hadid, B Zurna, Faiza Rini, Ade Pratama, Pendidikan Informatika, Fakultas Sains, Dan Teknologi, Universitas PGRI, dan Sumatera Barat. "Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web," 2022.
- Putriyani, Indah, Bawana Bayu Sugiharto, dan Fajar Ramadhan. "Analisis Literatur Tentang Peran Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Di Institusi Perguruan Tinggi." *J-CEKI: Jurnal Cendekia*

*Ilmiah* 4, no. 1 (2024). <https://doi.org/10.56799/jceki.v4i1.5881>.

Rajagopal, Kamakshi. “Personal Learning Environments as Socio-Technical Systems: Does Decentralised Data Finally Give Us the Right Balance.” *Revista de Educación a Distancia* 23, no. 71 (2023). <https://doi.org/10.6018/red.526851>.

Relubun, Dety Aryani, Rosna Kurnia, dan Sabi Ode Umar. “Pengaruh Efektifitas Sistem Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa.” *e-Journal Institut Agama Islam Negeri Ambon XV*, no. 2 (2022).

Restiana, Lisa. “Customer Perceived Service Quality, Product Quality, Satisfaction and Loyalty in Beauty Business.” *IPTEK Journal of Proceedings Series*, no. 1 (19 September 2021): 288. <https://doi.org/10.12962/j23546026.y2020i1.10858>.

Rifqi, Ainur. “Regional Based KKN Management: Toward Freedom of Learning during The Covid-19 Pandemic.” *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 5, no. 1 (31 Maret 2021): 95–105. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v5i1.1866>.

Rivansyah, Muhammad, Deni Arifianto, dan Wiwik Suharso. “Analisis User Interface dan User Experience Pada SIA Mobile UM Jember dengan Metode User Experience Questionnaire.” *JUSTINDO (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Indonesia)* 8, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.32528/justindo.v8i2.623>.

Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi (Edisi Bahasa Indonesia)*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2006.

- Roger S. Pressman. "Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktis Buku Satu." *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktis Buku Satu* 1, no. February (2020).
- Rozak, Lili Abdullah, Sumarto Sumarto, Diding Nurdin, dan Eka Prihatin. "Pengaruh Kompetensi Manajerial dan Kewirausahaan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Kabupaten Ciamis." *Jurnal Penelitian Pendidikan* 21, no. 2 (2021). <https://doi.org/10.17509/jpp.v21i2.37241>.
- Sa'idu, Nur. "Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Menggunakan SERVQUAL." *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik* 3, no. 1 (21 Februari 2023): 1–9. <https://doi.org/10.51878/academia.v3i1.1957>.
- Sagir, Junaidi, Alamsyah Abubakar, dan Emilia Septiani. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram." *Distribusi - Journal of Management and Business* 9, no. 2 (2021). <https://doi.org/10.29303/distribusi.v9i2.176>.
- Saputera, Surya Ade, Dandi Sunardi, Agusdi Syafrizal, dan Pantra Samsidi. "Evaluasi Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode McCall." *Journal of Technopreneurship and Information System (JTIS)* 3, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.36085/jtis.v3i2.878>.
- Saputra, Umar Reza, Ismiyati Ismiyati, dan Mar'atus Sholikhah. "Implementasi Teori SERVQUAL pada Layanan Akademik Satu Pintu." *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi* 18, no. 1 (2021).

<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.32580>.

Sentia, Tri, Mustafia Mustafia, dan Eva Zuraidah. “Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual.” *Journal of Informatics Management and Information Technology* 2, no. 3 (31 Juli 2022): 100–108. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>.

Shahbana, Elvia Baby, Agus Timan, dan Sultoni Sultoni. “Pengaruh Mutu Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Terintegrasi di Fakultas Program Magister Universitas Negeri Malang.” *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Pengembangan* 6, no. 5 (2021). <https://doi.org/10.17977/jptpp.v6i5.14847>.

Shaylide, Irna Siskatrin. “Pengaruh Mutu Layanan Akademik dan Biaya Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 11, no. 2 (2017). <https://doi.org/10.17509/jap.v21i2.6671>.

Sinedu, Sastriyani, Wahyu Supartono, dan Zuprizal. “Analisis Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Akademik di Sekolah Tinggi Teknologi Nuklir Yogyakarta.” *Perpustakaan Universitas Gadjah Mada*. Universitas Gadjah Mada, 2020.

Siwu, Britney Hanna Maria, Vania Yori Rampo, dan Salaki Reynaldo Joshua. “Sistem Informasi Pelaporan Kerusakan Fasilitas Kantor Berbasis Web.” *Jurnal Teknik Informatika dan Elektro* 4, no. 2 (2022). <https://doi.org/10.55542/jurtie.v4i2.413>.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung, 2019.

———. “Pengertian Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.” *Metode*

*Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2019.

Suhari Camara M, Andrew, Khoirida Aelani, dan Fresa Dwi Juniar S. “Pengujian Kualitas Website menggunakan Metode McCall Software Quality.” *Journal of Information Technology* 3, no. 1 (5 Maret 2021): 25–32. <https://doi.org/10.47292/joint.v3i1.43>.

Suheri, Suheri, dan Dian Hidayati. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah dan Tinggi [JMP-DMT]* 4, no. 4 (2023). <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i4.15757>.

Sulistianingsih, Indri, Ahmad Akbar, Suheri -, dan Muhammad Arya Winatra. “The Implementation of Kuliah Kerja Nyata Information System for Higher Education.” *Jurnal Teknologi dan Ilmu Komputer Prima (JUTIKOMP)* 6, no. 1 (30 April 2023): 41–47. <https://doi.org/10.34012/jutikomp.v6i1.3561>.

Supriyadi, Supriyadi, dan Ayu Nurul Amalia. “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sidang Skripsi Secara Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin* 5, no. 1 (2021). <https://doi.org/10.37012/jipmht.v5i1.528>.

“Surah Al-’Alaq - 1-5 - Quran.com.” Diakses 1 Maret 2026. <https://quran.com/al-alaq/1-5?translations=131%2C33>.

Syaiful, Syaiful, Mukramin Mukramin, dan Solmin Paembonan. “SISTEM INFORMASI MONITORING KEGIATAN KKN DAN LAPORAN KKN UNIVERSITAS ANDI DJEMMA.” *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan* 13, no. 1 (20 Januari 2025). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i1.5606>.

- Syara Bisvara, Raden, dan Ara Hidayat. “Efektivitas Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Emis) di Madrasah Aliyah Swasta YPP Sukamiskin Kota Bandung.” *Journal on Education* 06, no. 02 (2024).
- Tanjung, Rona, Ferry Muliadi Manalu, Tibrani Tibrani, Dhenny Asmarazisa Azis, dan Sarah Veronica Siagian. “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa di Kota Batam.” *Bahtera Inovasi* 7, no. 1 (2023). <https://doi.org/10.31629/bi.v7i1.5429>.
- Tewal, Bernhard, Adolfini, Merinda Ch. H Pandowo, dan Hendra N. Tawas. *Perilaku Organisasi*. Bandung, 2017.
- Thamilarasan, Yarshini, Raja Rina Raja Ikram, Mashanum Osman, dan Lizawati Salahuddin. “A Review on Software Quality Models for Learning Management Systems.” *Journal of Advanced Research in Applied Sciences and Engineering Technology* 32, no. 2 (7 September 2023): 203–21. <https://doi.org/10.37934/araset.32.2.203221>.
- Trist, E. L., dan K. W. Bamforth. “Some Social and Psychological Consequences of the Longwall Method of Coal-Getting.” *Human Relations* 4, no. 1 (1 Februari 1951): 3–38. <https://doi.org/10.1177/001872675100400101>.
- Tumbuan, David Timothy Lodewijck Howard, Merinda H. Ch. Pandowo, dan Genita G. Lumintang. “Pengaruh Kompetensi, Koordinasi dan Teamwork terhadap Efektivitas Kerja Ground Staff PT. Gapura Angkasa Manado dalam Menangani Penerbangan Garuda Indonesia.” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 11, no. 3 (2023). <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.50693>.

- Umniyya, Anisatul, Anggi Kartika, Ayuni Linda Agustina Sari, Dandy Aditya Satriatama, Dewi Eka Febrianita, Regina Aurella Irawan, dan Achmad Supriyanto. "Strategi Pengembangan Akademik dan Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa." *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan* 3, no. 9 (2023). <https://doi.org/10.17977/um065v3i92023p837-851>.
- Uzzahro, Annisaa, M Noviansyah Dasaprawira, dan Verry. "E-CRM untuk Peningkatan Mutu Layanan Akademik pada Asrama Pendidikan Islam Darul 'Ulum." *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer* 11, no. 2 (2024). <https://doi.org/10.30656/prosisko.v11i2.8605>.
- Wijaya, Reni, Dorris Yadewani, dan Khairil Hamdi. "Effects of Web-Based Academic Information System on Student Satisfaction." *Rang Teknik Journal* 6, no. 1 (2023). <https://doi.org/10.31869/rtj.v6i1.3937>.
- Willie, Michael Mncedisi. "Population and Target Population in Research Methodology." *Golden Ratio of Social Science and Education* 4, no. 1 (24 April 2024): 75–79. <https://doi.org/10.52970/grsse.v4i1.405>.
- Yel, Mesra Betty, dan Mahyuddin K. M Nasution. "Keamanan Informasi Data Pribadi pada Media Sosial." *Jurnal Informatika Kaputama (JIK)* 6, no. 1 (2022). <https://doi.org/10.59697/jik.v6i1.144>.
- Zahara, Noer Siti, dan Nunung Aini Rahmah. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Akuntansi." *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 7, no. 1 (2023).

<https://doi.org/10.31539/costing.v7i1.6254>.

